



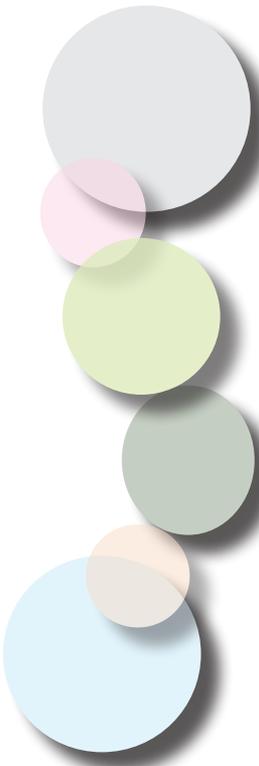
# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



# Sommaire

Chiffres clés .....	Page 4
Offre de soins.....	Page 5
Le Centre Hospitalier de Bernay.....	Page 6
Les équipes.....	Page 7
Votre Admission.....	Page 8
Votre Séjour.....	Page 9
Votre Sortie.....	Page 10
La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.....	Pages 11/12
Des indicateurs pour améliorer nos pratiques.....	Page 13
La CDU - Dossier médical - Dons d'organes.....	Page 14
La politique de gestion des données à caractère personnel/ Monespace santé.....	Page 15
Vos droits.....	Page 16
Droits des mineurs .....	Page 17
Charte de la personne hospitalisée.....	Page 18
Charte européenne de l'enfant hospitalisé.....	Page 19





# CH de Bernay vous accueille

Madame, Monsieur,

Au nom de tous les professionnels de l'établissement, nous vous souhaitons la bienvenue dans notre hôpital. Notre mission est de vous prodiguer des soins de qualité et de veiller au respect de vos droits.

Tous les personnels de l'établissement sont attachés à vous accueillir dans les meilleures conditions. Ils mettront leurs compétences et leur écoute pour vous accompagner, vous soigner, vous soulager.

Ce livret d'accueil vous est destiné, ainsi qu'à vos proches, pour vous aider à gérer vos démarches à chaque étape de votre prise en charge et à connaître notre fonctionnement.

Afin de vous garantir la meilleure qualité de soin possible, nous nous engageons dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins médicaux et non médicaux.

Il est important pour nous de savoir ce que vous ressentez et pensez à propos de notre établissement afin d'améliorer nos services.

Nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction E-satis qui vous sera adressé par email après votre sortie par la Haute Autorité de Santé (HAS).

L'ensemble du personnel se joint à nous pour vous souhaiter un prompt rétablissement.

*Le Directeur*

*Le Directeur Délégué*

*Le Président de CME*

---

## Le Mot des Représentants des Usagers

Madame, Monsieur,

Il est des acteurs et le terme n'est pas un vain mot ni galvaudé, qui sont aux côtés des professionnels pour porter votre parole, défendre vos droits et être vos ambassadeurs : ce sont les représentants des usagers (RU).

Ils sont nommés par l'ARS (*Agence Régionale de Santé*) et sont présents dans plusieurs instances au sein du centre hospitalier de Bernay : au conseil de surveillance, dans diverses commissions et surtout dans une instance qui nous concerne directement : la « Commission des Usagers » (CDU) dont vous verrez le détail des missions dans ce livret d'accueil avec les coordonnées des RU y siégeant.

Aujourd'hui on privilégie la présidence de cette commission à un RU titulaire.

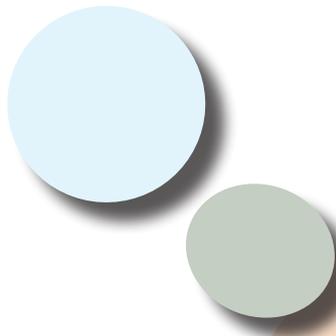
C'est ce qui est fait à Bernay pour montrer l'importance et le rôle primordial des RU. Depuis le 1er Juin 2016 cette possibilité est inscrite dans la loi.

Par ces quelques lignes je veux partager avec vous des valeurs qui me semblent indispensables pour obtenir cette qualité des soins que nous souhaitons tous, professionnels et usagers : transparence, complémentarité, réciprocité dans l'information, la prise en charge et le respect mutuel.

Ce livret contribue à vous informer lors de l'accueil au Centre Hospitalier de Bernay.

Je souhaite que ces informations pratiques répondent à vos besoins et attentes et faciliteront votre séjour.

*Bernard DUEZ - Représentant des Usagers -  
Vice-Président de la CDU*



# Chiffres clés 2022



Nombre de lits et places ► **90 lits et 312 places**



Nombre de jours d'hospitalisation ► **6 242**



Nombre d'entrées directes ► **4 842**



Nombre de passages aux Urgences ► **16 969**



Nombre de sorties SMUR ► **538**



Nombre de passages au bloc opératoire ► **3 690**



Nombre de consultations ► **53 398**



Nombre d'actes d'imagerie médicale ► **20 012**

► 6 477 scanner

► 2 001 échographie

► 11 534 radiologie conventionnelle

## Ressources humaines

**Personnel** (ETP) données bilan social 2021

Médical ► 24

Soignant ► 345,3

México-technique ► 12,30

Socio-éducatif ► 6,9

Administratif ► 66

Technique et ouvrier ► 47,1



# Offre de soins

## Pôle Chirurgie

### Activité programmée et non programmée

- Anesthésie
- Chirurgie viscérale, vasculaire, urologie
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie orthopédique et traumatologique,
- Chirurgie ambulatoire
- Endoscopie gastro-entérologique
- Centre Gynécologique et Périnatal de Proximité (CGPP),
- Consultations Externes Médico-chirurgicales.
- Bloc Opératoire,
- Pharmacie,
- Stérilisation,

## Pôle Médecine

- Médecine polyvalente,
- Médecine à orientation cardiologique,
- Éducation thérapeutique du patient,
- Imagerie Médicale (radio-écho-mammo-scanner),

## Pôle Gériatrie

- Court Séjour et Évaluation Gériatrique (CSEG),
- Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR),
- Établissement d'Hébergement Pour Personnes Agées Dépendantes « Résidence Jacques Daviel » (EHPAD), disposant d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA),
- Hébergement Temporaire en Sortie d'Hospitalisation (HTSH),
- Accueil de jour Alzheimer,
- Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) / SSIAD d'urgences / SSIAD de nuit / SSIAD renforcé,
- Équipe Spécialisée Alzheimer (ESA),
- Équipe Mobile d'évaluation Gériatrique à Domicile (EMGD),
- Plateforme de répit de l'aidant,
- Pause mémoire,
- Équipe de rééducation,
- Consultation mémoire labellisée.

## Fédération des soins d'urgences

- Urgences,
- SMUR,
- UHCD,
- Transport interne,
- Chambre mortuaire.

## AUTRES PRESTATIONS

- Centre de Promotion en Santé Sexuelle (CPSS) [ex CPEF],
- Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD) [ex CIDDIST],
- Centre d'information, de dépistage et de diagnostic en lien avec le centre de référence CLAT - Évreux, tuberculose,
- Dépistage du cancer du sein et programme DECADE EURE,
- Mission d'appui au dispositif P.A.S.S (Permanence d'Accès aux Soins de Santé),
- Unité d'Hébergement Violences Intra Familiales (UHVIF), pour l'accueil des victimes et de leurs enfants permettant de se poser, de réfléchir, de décider et d'avancer,
- Violences intrafamiliales (La consultation OREV pour en parler), pour les personnes victimes de violences intrafamiliales, conjugales, pour la famille et l'entourage.

# Le Centre Hospitalier de Bernay

- Le Centre Hospitalier de Bernay dessert un bassin de population d'environ 71 000 habitants. Il est situé à 46 kms du Centre Hospitalier d'Évreux et à 56 kms du CHU de Rouen. Il est en direction commune avec le Centre Hospitalier d'Évreux depuis le 1 janvier 2015.
- Avec 505 agents dont 24 médecins et pharmaciens au 31 Décembre 2022, il est le premier employeur de la ville de Bernay.
- Membre du GHT Eure-Seine Pays d'Ouche qui comprend 6 hôpitaux et 4 EHPAD : Évreux-Vernon, Gisors, les Andelys, Nouvel hôpital de Navarre, Verneuil sur Avre et les EHPAD rattachés : Rugles, Bretueil, Conches et le CHAG de Pacy-sur-Eure.
- Le Centre Hospitalier de Bernay est doté d'un service d'urgence / SMUR / UHCD qui fait partie de la Fédération des urgences basée à Évreux depuis début 2021.

## Son plateau technique se compose :

- D'un bloc opératoire de 4 salles d'opération pour intervention chirurgicale dont une salle d'orthopédie dotée d'un amplificateur de brillance,
- D'une pharmacie hospitalière et d'un service de stérilisation,
- D'un service d'imagerie médicale doté d'un scanner de dernière génération, d'un mammographe numérique avec ambiance lumineuse, d'un échographe mobile et deux installations de radiologie conventionnelle,
- D'un service de consultations médico-chirurgicales proposant des spécialités variées répondants aux besoins de notre bassin de population (*Angiologie, anesthésie, cardiologie, chirurgie générale, urologie, viscérale, chirurgie orthopédique et traumatologique, chirurgie vasculaire, diabétologie, diététique, ETP (Education Thérapeutique du Patient) diabète de type II, médecine à orientation diabétologie, gastro-entérologie, gynécologie-obstétrique, échographies obstétricales, préparation à la naissance et rééducation du périnée, Néphrologie, Neuropsychologie, nutrition, ophtalmologie, orthoptie, ORL, pneumologie, consultation mémoire labellisée*) et intégrant des médecins spécialistes du Centre Hospitalier d'Évreux, établissement support du GHT,

- D'un Centre Gynécologique et Périnatal de proximité (CGPP) qui propose une offre variée de consultations et d'ateliers à destination des femmes enceintes ou des jeunes parents, mais aussi de toutes les femmes qui souhaitent bénéficier d'un suivi gynécologique complet, au plus proche de leur domicile. Concernant plus spécifiquement la femme enceinte, le CGPP permet de réaliser tout le suivi de grossesse, y compris les échographies, auprès d'une équipe issue de la maternité, formée et attentive à la prise en charge personnalisée. Le centre de Promotion en Santé Sexuelle (CPSS), ancien Planning Familial, et le centre de dépistage anonyme et gratuit (CeGIDD) sont intégrés dans les locaux du C.G.P.P et collaborent étroitement avec l'ensemble des professionnels de la structure,

- D'une filière gériatrique complète bien implantée sur le territoire dont l'expertise dans les secteurs de la personne âgée est centrée sur le maintien à domicile,

- D'une Mission d'Appui aux dispositifs des P.A.S.S dont la mission est de proposer un accès aux soins aux personnes en situation de précarité et de les accompagner dans les démarches nécessaires à l'ouverture de leurs droits sociaux.

Le Centre Hospitalier de Bernay a déployé le service de retour à domicile des patients hospitalisés : Prado « insuffisance cardiaque », « personne âgée » et « BPCO » bronchopneumopathie chronique obstructive, qui permet d'anticiper les besoins du patient liés à son retour à domicile et fluidifier le parcours hôpital-ville.



# Les équipes

Au cours de votre séjour, vous serez accompagné(e) par différentes équipes professionnelles.

## **L'équipe médicale :**

Sous l'autorité du chef de service, est en charge de l'organisation générale du service et des traitements médicaux en lien avec les pharmaciens hospitaliers. La coordination des équipes médicales est assurée par le chef de pôle et le Président de la Commission Médicale d'Établissement

## **L'équipe soignante :**

Elle est placée sous la responsabilité du cadre de santé de pôle et du cadre de santé de proximité qui est votre interlocuteur privilégié pour toute question en lien avec votre séjour dans le service.

Les infirmier(e)s : réalisent les soins infirmiers, participent au diagnostic, au traitement, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.

Les aides-soignant(e)s : collaborent avec les infirmier(e)s pour l'accueil et les soins des personnes hospitalisées et pour préserver leur autonomie.

Les étudiants en santé : ce sont de futurs professionnels de santé et ils peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et des soignants.

Les brancardiers assurent le transport des patients entre les différents services.

## **Des équipes spécialisées :**

Les diététiciens, les kinésithérapeutes, les psychologues, le service social, interviendront si votre état de santé ou votre situation le nécessitent.

Les manipulateurs en électroradiologie médicale réalisent les examens radiologiques, les scanners.

Les secrétaires médicales assurent la correspondance entre les patients, le service, les médecins et le médecin traitant.

## **Les équipes administratives**

Les agents du guichet des admissions vous accueillent lors de votre admission et votre sortie. Ils sont en charge de votre dossier administratif et assurent le lien auprès de la caisse d'assurance maladie et de la mutuelle complémentaire. Ils sont à votre disposition pour l'obtention de prestations hôtelières de confort.

Les agents de la régie gèrent, en lien avec le régisseur, les dépôts et retraits des objets et valeurs des patients hospitalisés, en lien avec la trésorerie hospitalière.

La mission d'appui à la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) facilite l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et d'exclusion, après évaluation et dans l'attente de l'obtention d'une protection sociale.

Les services d'appui participent au bon fonctionnement des équipements (lits, télévision, ...), à l'élaboration des repas, ...



# Votre admission

Vous êtes sur le point d'être hospitalisé(e) au Centre Hospitalier de Bernay, voici les démarches pour constituer votre dossier.

Votre situation	Les documents à présenter
Vous êtes : salarié, retraité, affilié au régime d'assurance obligatoire des travailleurs non salariés (commerçants, artisans...), vous dépendez d'un régime particulier	-Pièce d'identité ( <i>carte d'identité ou passeport ou carte ou titre de séjour avec photo</i> ) -Carte vitale ou attestation de droits ouverts -Carte mutuelle valide à la date des soins
Vous bénéficiez de la Couverture Complémentaire Santé Solidarité (CSS)	-Attestation CSS justifiant de votre droit
Vous êtes ressortissant étranger non assuré social	Vous devez présenter le formulaire adapté à votre situation.
Vous n'avez pas d'assurance et vous n'êtes pas pris en charge par un organisme	-La totalité des frais d'hospitalisation vous est redevable. -Il vous sera demandé de verser des arrhes à votre admission et à votre sortie. -Un service social est à votre disposition.

## Les horaires du service des admissions principales

- Du Lundi au vendredi de : **7h45 à 17h30**
- Samedi , Dimanche et jours fériés : **Fermé**
- Accueil administratif pour les Urgences : **8h -20h tous les jours**

## Vos frais d'hospitalisation

Selon votre situation les frais d'hospitalisation peuvent varier.

- Si vous êtes assuré social et si vous n'avez pas de mutuelle, une partie des frais d'hospitalisation (*ticket modérateur*) et le forfait journalier seront à votre charge.

- Si vous n'êtes pas assuré social, la totalité des frais restera à votre charge.

- Si vos ressources ne vous permettent pas de faire face aux frais restant à votre charge, le bureau des admissions et le service social se tiennent à votre disposition vous aider à trouver une solution (*demande de CSS, Aide Médicale d'État, soins urgents. . .*).

Le détail des frais d'hospitalisation est affiché dans notre établissement.

Si votre médecin exerce une activité libérale de consultation à l'hôpital, vous avez la possibilité d'être traité à ce titre :

- Votre médecin vous informera des modalités de règlement de ses honoraires et des modalités de votre remboursement, selon les tarifs en vigueur, par votre assurance maladie et, le cas échéant, par votre mutuelle.

## Dépôt d'argent et d'objets de valeur

Dès votre arrivée, évitez de conserver vos objets précieux, carte bancaire ou chéquier. Ne gardez avec vous que le strict minimum en espèce.

Néanmoins, vous pouvez placer certains documents ou objets dans le coffre du centre hospitalier contre reçu.

Les modalités de dépôt vous seront précisées en service ou au Bureau des Admissions.

Ce dépôt n'est pas obligatoire mais il est vivement recommandé.

Le Centre Hospitalier de Bernay ne saurait être reconnu responsable en cas de vol, perte ou détérioration de vos objets ou valeurs qui n'auraient pas été déposés ou remis à vos proches.

Un inventaire contradictoire sera alors établi et un reçu vous sera remis.

Avec votre reçu et votre pièce d'identité, vous pourrez récupérer vos objets auprès du service des admissions aux horaires suivants :

- Du lundi au vendredi de 9h à 16h. En dehors de ces horaires, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés, nous n'effectuons aucun dépôt ni aucune remise.

# Votre séjour

## A votre arrivée dans le service

**Vos effets personnels :** Pour votre séjour, vous devez vous munir de vêtements et de votre nécessaire de toilette. Pour plus d'informations, contactez les agents du service.

**Votre chambre :** Selon des disponibilités, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière, moyennant un supplément souvent pris en charge par les mutuelles selon la nature de votre contrat. Des renseignements vous seront donnés au service des admissions.

**Les visites :** Vos parents, vos proches, vos amis sont les bienvenus car nous savons que leur présence est pour vous d'un grand réconfort.

Ils devront cependant privilégier les horaires de visite des services de 13 heures à 20 heures. En cas de crise sanitaire et/ou situation exceptionnelle, elles sont réglementées, sauf accord exceptionnel de l'équipe soignante.

Pendant leur visite, le personnel soignant pourra leur demander de quitter votre chambre le temps des soins ou visites médicales.

**Le téléphone :** Dès votre arrivée, vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique personnelle dont le compte pourra être crédité au service des admissions ou à l'accueil dans le hall principal. L'usage du téléphone portable est réglementé dans certaines zones sensibles et il ne doit pas perturber le repos des patients.

**La télévision :** Si vous souhaitez faire usage de la télévision de votre chambre, une borne est accessible à toute heure dans le hall principal (*paiement par carte bancaire*).

Vous pouvez également vous renseigner auprès du service des admissions qui gère le règlement de la redevance.

Veillez au repos de vos voisins lorsque vous réglez le niveau sonore de votre télévision. Des écouteurs sont à votre disposition auprès du personnel soignant.

**Vos repas :** Vos repas sont adaptés à vos besoins et votre état de santé. Ils sont élaborés par des diététiciens.

Vous avez la possibilité de commander un repas accompagnant. Il vous sera facturé avec une possibilité de remboursement selon la prise en charge de votre contrat. Pour en bénéficier, merci de vous rapprocher du Bureau des Admissions.

## Distributeurs boissons :

Des distributeurs situés dans le hall principal, au rez-de-chaussée du bâtiment Chéron et dans le hall d'accueil de la résidence Jacques Daviel, vous proposent des boissons fraîches et du café

# Votre sortie

## Votre sortie médicale

- Votre sortie est décidée par le médecin responsable de votre hospitalisation. La date et l'heure de votre départ vous seront communiquées par le médecin ou par une infirmière du service. Il vous sera remis à votre sortie la lettre de liaison relative à la prise en charge diagnostique et thérapeutique dont vous avez bénéficié pendant votre séjour, ainsi que différents documents de liaison utiles à la continuité de votre prise en charge (*décret 20 juillet 2016*).
- Vous décidez de sortir contre avis médical : vous pouvez quitter l'établissement avant la date prévue par le médecin. Toutefois, vous devez signer une décharge de responsabilité attestant que vous avez eu connaissance des conséquences et des risques éventuels encourus par votre décision.

## Poursuite de votre traitement

Avant de quitter le service, il vous sera remis des ordonnances relatives à la poursuite du traitement en cours ainsi que les documents nécessaires pour la suite de votre prise en charge. Vous serez susceptible d'être orienté vers d'autres professionnels ou structures partenaires du Centre Hospitalier.

## Votre sortie administrative

Vous êtes invité à vous rendre au service des admissions afin de :

- Régulariser vos formalités administratives,
- Récupérer les objets de valeur si dépôt réalisé.
- Vous procurer un bulletin d'hospitalisation destiné à votre employeur en cas d'arrêt de travail ainsi qu'à la sécurité sociale.

## Le transport

L'assurance maladie peut prendre en charge vos frais de transport si votre état de santé le justifie et sous certaines conditions. Ce transport nécessite obligatoirement une prescription médicale.

**Focus**

**Pour la prescription de votre transport, c'est votre état de santé d'abord**

**Vous devez être allongé ou demi-assis, ou surveillé, sous oxygène, brancardé, ou porté, ou transporté dans des conditions d'asepsie.**

**Ambulance**

**Vous avez besoin d'une aide pour vous déplacer, vous risquez des effets secondaires pendant le transport ou votre état de santé nécessite le respect rigoureux des règles d'hygiène.**

**VSL\* ou taxi conventionné**  
\*véhicule sanitaire léger

**Vous pouvez vous déplacer seul ou accompagné d'un proche.**

**Véhicule personnel ou transports en commun**

**i** La prise en charge des frais de transport par les caisses d'assurance maladie nécessite la délivrance d'une prescription médicale rédigée avant le transport.

Source Sécurité Sociale.

# La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

## La politique qualité et le suivi de la qualité des soins :

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre prise en charge est notre principal objectif. Le Centre Hospitalier de Bernay (CHB) s'engage avec sa politique qualité - Sécurité - Relation usagers à garantir la qualité et la sécurité des soins. Cette politique annuelle définit des objectifs d'amélioration continue de la prise en charge des patients. Elle est construite à partir de l'évaluation des parcours du patient à l'hôpital, et des conditions de travail des personnels, dans leur environnement.

Elle s'articule notamment autour des priorités suivantes :

- Mobiliser autour du respect des droits du patient et de son écoute,
- Sécuriser le parcours de soins et l'environnement hospitalier,
- Promouvoir l'excellence dans les pratiques professionnelles,
- Fédérer autour d'une gestion des risques intégrée et coordonnée.

Le CHB participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins. Ces indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) validés par la Haute Autorité de Santé (HAS), sont recueillis dans tous les établissements de santé publics et privés. Leurs résultats sont présentés dans ce livret, dans les panneaux des halls et sur le site de la HAS (qualiScope).

.....

## La prévention et la gestion des risques :

L'établissement recense et identifie l'ensemble des risques auxquels vous et vos proches pouvez être potentiellement exposés. Cette démarche permet de faire évoluer les pratiques, d'améliorer la qualité globale du Centre Hospitalier de Bernay et d'éviter des incidents. Il met en œuvre par ailleurs la check-list Sécurité du patient au bloc opératoire basée sur la vérification croisée au sein de l'équipe.

Pour chaque vigilance réglementaire, des responsables sont nommés : hémovigilance, pharmacovigilance, matériovigilance, réactovigilance, infectiovigilance, biovigilance et identitovigilance.

.....

## Événement indésirable associé aux soins (E.I.A.S.) :

Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en place.

Si vous détectez une situation d'événement ou de circonstance indésirable qui semble mettre en jeu votre sécurité, vous pouvez alerter les professionnels de santé qui vous prennent en charge. L'enjeu est de préserver votre confiance, d'analyser ces situations à risques et d'améliorer la sécurité des patients.

**Vous avez aussi la possibilité de déclarer les situations graves sur le portail du Ministère de la santé et de la prévention : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>.**

.....



### Le risque infectieux :

Est une préoccupation constante des équipes soignantes durant votre hospitalisation. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) définissent un programme d'actions afin d'assurer la prévention des infections associées aux soins.

Ils élaborent des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène, et évalue périodiquement les actions de lutte contre les infections nosocomiales (*contractées à l'hôpital*).

### La douleur peut être prévenue, évaluée et traitée :

Les équipes soignantes du CHB s'engagent à évaluer et à prendre en charge votre douleur lors de votre séjour à l'hôpital. Pour mieux adapter votre traitement antalgique, un soignant évaluera l'intensité de votre douleur à l'aide d'outils d'évaluation.

Pour proposer un traitement adapté (*médicamenteux ou non médicamenteux*) l'équipe soignante s'appuie sur les recommandations du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

### Votre prise en charge médicamenteuse :

Parlez de vos médicaments et assurez-vous que chaque médecin qui vous prend en charge a bien connaissance de votre traitement. Faites-nous part de vos allergies.

Si vous prenez un traitement médicamenteux avant votre hospitalisation, veuillez-vous munir de votre (vos) ordonnance(s) en cours de validité et les transmettre à votre arrivée dans le service de soins aux professionnels de santé.

Il est également important d'être attentif aux conseils que vous donne le professionnel de santé et de lui poser des questions sur votre traitement.

Le respect de toutes ces recommandations est une condition à la sécurité et à la réussite de votre traitement.

### Un établissement de santé certifié :

La certification des établissements de santé est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tout établissement de santé, réalisé par la HAS (*Haute Autorité de Santé*) et qui s'effectue tous les 4 ans.

La certification vise à permettre aux établissements de santé d'évaluer et d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés. Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

Le Centre Hospitalier de Bernay est certifié sous conditions en date du 22/11/2023. Le rapport de visite de certification de la HAS est consultable sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

## La participation à votre prise en charge

### Votre avis nous intéresse !

Plusieurs dispositifs d'évaluation de votre satisfaction et de recueil de vos avis sont mis en place au sein de notre établissement.

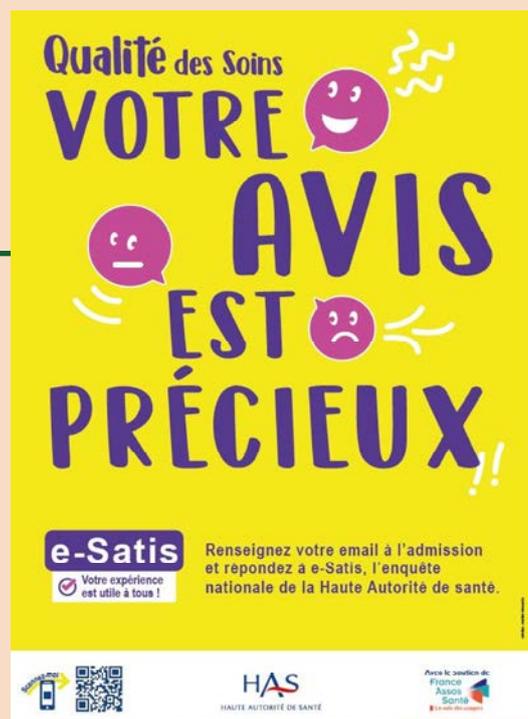
Selon les modes de prises en charge, vous pouvez être amené à :

- Participer à une enquête via le questionnaire sécurisé E-Satis qui vous est automatiquement adressé par mail par la HAS, après votre retour à domicile.

- Donner votre avis dans un questionnaire distribué ponctuellement par les professionnels de votre service.

Les résultats sont accessibles sur des panneaux dédiés dans les halls de l'établissement, sur le site internet ou encore sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

Pensez à communiquer votre adresse mail au bureau des admissions de l'hôpital ou auprès du personnel du service.



# Indicateurs

Source Qualiscope - Années 2022 - 2023

Satisfaction du patient en chirurgie ambulatoire (e-satis)	80%
Avant l'hospitalisation	85/100
Accueil le jour de l'hospitalisation	84/100
Prise en charge	86/100
Chambre et repas / collation	76/100
Sortie et retour à domicile	74/100
<b>79.7% des patients hospitalisés recommanderaient certainement cet établissement</b>	

Indicateurs du dossier patient en MCO	Score de qualité
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	39/100
Évaluation de la prise en charge de la douleur	86/100

Indicateurs du dossier patient en Chirurgie Ambulatoire	Score de qualité
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	83/100

Indicateurs du dossier patient en SMR	Score de qualité
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	83/100
Projet de soins, projet de vie	67/100
Évaluation de la prise en charge de la douleur	34/100

Prévention des infections associées aux soins	
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	50
Mise en place de précautions complémentaires contact	70
Information au patientes de précautions complémentaires contact	70
Consommation de solutions hydroalcooliques	42%

Prévention des infections associées aux soins	
Évènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche	

Etablissement sur le site [has-santé.fr](http://has-santé.fr) :



Indicateurs publiés sur la plateforme QualiScope - HAS

Synthèse au 27/02/2024

Certification :

Établissement certifié sous conditions Référentiel 2021

Date de la décision : 22 novembre 2023

# Relation entre vous et nous...

## Une Commission à votre écoute

La Commission des Usagers (CDU) a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. La CDU s'appuie en particulier sur vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions ; c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part. Vous pouvez les adresser à la Direction de l'établissement :

**Centre Hospitalier de Bernay - 5 Rue Anne de Ticheville – BP 353 - 27303 BERNAY Cedex**

ou contacter le secrétariat de la CDU **au 02.32.45.63.30 ou [cdu@ch-bernay.fr](mailto:cdu@ch-bernay.fr)**

Elle se réunit au moins 1 fois par trimestre pour recommander l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

**Elle est composée :** ▶ Du Directeur de l'établissement ou son représentant, ▶ D'un médiateur médical titulaire ou son suppléant, ▶ D'un médiateur non médical titulaire ou son suppléant, ▶ De deux représentants des usagers ou leurs suppléants.

**Assistent également à titre permanent :** ▶ La Directrice de la Qualité, ▶ la Directrice des Soins, ▶ la responsable Qualité, ▶ le président de la Commission Médicale d'Établissement (CME), ▶ un représentant du personnel ou son suppléant.

Vous pouvez consulter sa composition nominative sur le site internet : [www.ch-bernay.fr](http://www.ch-bernay.fr) . La liste des membres est également affichée dans l'établissement. Vous y trouverez notamment les noms et coordonnées des représentants des usagers qui ont pour mission de porter votre parole. Aussi, n'hésitez pas à les solliciter.

## Dossier médical

### Communication du dossier médical

Se fait sur demande, par courrier adressé au Directeur de l'établissement.

Le dossier médical est conservé, dans l'établissement, pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement, jusqu'à 28 ans pour les mineurs et 30 ans en cas de transfusion. L'établissement suit les règles publiées dans l'instruction ministérielle du 14 août 2007 ainsi que la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés (*version consolidée du 28 juin 2017*) :

- Vos données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable du service où vous êtes hospitalisé(e) ou du médecin ayant constitué votre dossier. Vos données sont protégées par le secret médical.

- Vous pouvez consulter gratuitement votre dossier sur place. Si vous souhaitez que l'on vous remette une copie des pièces de votre dossier, vous serez redevable de ces copies. Si vous souhaitez un envoi par courrier, vous serez redevable du coût des copies demandées et du coût de l'envoi en recommandé avec accusé de réception.



## Don d'organes

### Le don d'organe et de tissus à visées thérapeutiques

Chacun d'entre nous peut donner ses organes ou ses tissus.

Chacun d'entre nous peut être amené à recevoir un jour une greffe d'organe ou de tissus.

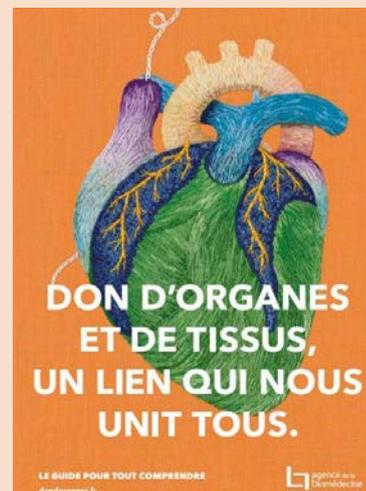
Vous êtes pour le don de vos organes et de tissus ? Informez-en vos proches.

Si vous êtes opposé à tout prélèvement d'organes, vous pouvez mentionner votre désaccord sur le fichier national :

Agence de la biomédecine Registre National des Refus TSA 90001

93572 Saint-Denis-La-Plaine Cedex

(Plus d'informations sur le site grand public : <http://www.dondorganes.fr>)



# La politique de gestion des données à caractère personnel du Centre Hospitalier de Bernay

Les services du Centre Hospitalier de Bernay procèdent au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de prise en charge et suivi médical, de gestion de votre dossier patient, de communication externe non transmissible à des tiers.

Ces traitements s'opèrent dans le respect de la confidentialité et du secret médical, ce qui exclut de fait toute sollicitation ou exploitation commerciale. Vos données sont collectées par votre intermédiaire ou nous sont parfois transmises par l'intermédiaire d'un autre établissement ou de votre médecin traitant. Dans le cas d'une collecte indirecte, les données recueillies sont principalement des données d'identification et des données de santé.

Vos données ne sont destinées qu'aux seuls agents en charge de votre dossier et de vos soins, et sont conservées conformément à la délibération n° 2020-076 du 18 juin 2020 portant adoption d'un référentiel relatif aux durées de conservation des données à caractère personnel traitées dans le secteur de la santé.

Vos données collectées peuvent être utilisées par notre établissement à des fins statistiques, notamment dans le cadre d'activités de recherche médicale. Dans ce cas, elles sont anonymisées.

Conformément au chapitre III du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) et aux articles 48 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez de droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité de vos données, ainsi que du droit de retrait de votre consentement à tout moment, que vous pouvez exercer en vous adressant au Délégué de la Protection des Données (DPO).

**Par courrier électronique à l'adresse suivant :**  
[donnees.personnelles@ch-bernay.fr](mailto:donnees.personnelles@ch-bernay.fr)

ou

**Par courrier postal à l'adresse suivant :**

Délégué de la Protection des Données  
CENTRE HOSPITALIER DE BERNAY

5 rue Anne de Ticheville – BP 353 – 27303 BERNAY Cedex

Accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

En cas de litige, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL



## LE NOUVEAU CARNET DE SANTÉ NUMÉRIQUE POUR MIEUX GÉRER LA SANTÉ !

Vous avez la main sur votre santé.



Mon espace santé est un espace numérique individuel. Il permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité, notamment la désignation de la personne de confiance et/ou vos Directives Anticipées (voir page 16).

Au quotidien, recevez, stockez et partagez vos documents de santé (ordonnances, résultats d'analyses, d'imagerie médicale, etc.).

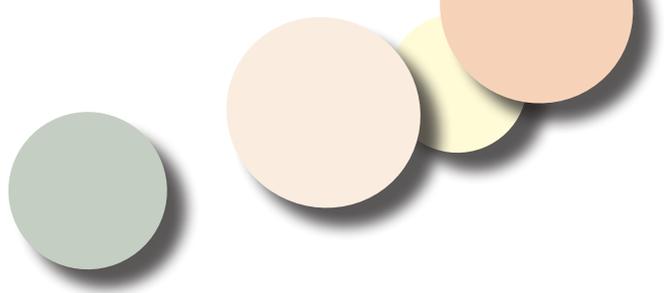
En consultation, partagez vos antécédents médicaux avec votre professionnel de santé en toute sécurité.

Pour vos enfants, activez Mon espace santé pour suivre leur santé.

Vous pouvez également y renseigner la Personne de Confiance et ses directives anticipées pour garantir que les décisions médicales soient conformes à vos valeurs et vos souhaits, accessibles aux professionnels de votre choix.

Pour accéder à son espace personnel, ou l'activer, rendez vous sur le site internet [monespacesante.fr](http://monespacesante.fr).

# Vos droits



Notre établissement s'engage à respecter la charte de la personne hospitalisée que vous pourrez retrouver dans ce livret d'accueil ou sur les panneaux d'affichage de l'établissement.

## La Personne de confiance :

Pendant le séjour, toute personne majeure peut désigner, si elle le souhaite, une Personne de Confiance qu'elle choisit dans son entourage (*un parent, un médecin traitant, un proche*) pour vous accompagner tout au long des soins.

Cette personne sera consultée dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de votre volonté. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Cette désignation est faite par écrit et co-signée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

La personne n'a pas accès à votre dossier médical mais peut vous accompagner durant vos rendez-vous médicaux avec votre accord.

Vous trouverez le formulaire de désignation de la Personne de Confiance en annexe de ce Livret.

## Les Directives Anticipées :

Toute personne majeure peut rédiger des Directives Anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces Directives Anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Elles ont une durée illimitée. Toutefois, elles sont révisables ou révocables à tout moment ou par tout moyen.

Les Directives Anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les Directives Anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Si vous souhaitez que vos Directives Anticipées soient prises en compte, il est important qu'elles soient accessibles au médecin qui vous prend en charge : confiez-lui ou signalez-lui leur existence.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez vous adresser aux équipes soignantes.

Un formulaire de Directives Anticipées est joint en annexe de ce Livret.

Vous pouvez désigner votre personne de confiance ou déposer votre formulaire des Directives Anticipées dans **Mon espace santé** (*voir page 15*), rubrique «Entourage et volontés», ou les rédiger directement en ligne grâce au formulaire dédié. Vous pouvez également indiquer ne pas vouloir les renseigner.

## La possibilité de pratiquer son Culte

L'hôpital garantit aux patients la libre pratique de leur culte et la manifestation de leurs convictions religieuses par dérogation au principe de la laïcité. Nous respectons vos croyances. Pendant votre séjour, et ce quelle que soit votre confession, il est important pour nous que vous ayez la possibilité de vous confier à un homme de foi. Pour toutes informations vous pouvez vous adresser aux équipes soignantes.

## Les majeurs protégés :

L'altération de l'état de santé peut rendre nécessaire l'instauration d'une mesure de protection (*tutelle, curatelle, sauvegarde de justice...*).

Les droits des majeurs sous tutelle sont exercés par le tuteur et il reçoit l'information sur l'état de santé du majeur protégé. L'intéressé a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant en fonction de ses facultés de discernement.

## Vos devoirs

Durant votre séjour à l'hôpital, un certain de règles de vie s'imposent aux malades et aux visiteurs :

- Ne pas perturber la tranquillité du service,
- Veuillez à respecter le repos des autres patients,
- Ne pas dégrader le matériel et les locaux,
- Conserver une attitude courtoise envers tous,
- Ne se déplacer qu'avec une tenue décente,
- Respecter les consignes d'hygiène,
- Respecter les gestes barrières.

Le non respect de ces quelques règles de vie en société pourrait amener le directeur de l'établissement à prendre des mesures à l'encontre du patient ou de ses visiteurs.

# Droits des mineurs

Les droits des mineurs sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale et reçoivent les informations nécessaires pour consentir aux soins.

Les mineurs ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant d'une manière adaptée à leur degré de maturité. Le consentement du mineur doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

## Hospitalisation de votre mineur

Une hospitalisation constitue dans la vie d'un enfant et de ses parents un moment important, parfois difficile, surtout si elle n'a pas pu être anticipée et préparée. Vous savez aussi qu'elle a été décidée dans l'intérêt de votre enfant, pour l'amélioration de son état de santé.

En ce sens, elle représente aussi une expérience positive et vous pouvez aider votre enfant à la vivre le mieux possible.

## Le carnet de santé :

Le carnet de santé est complété par les médecins de l'hôpital qui y mentionnent notamment les actes, traitements et examens effectués.

Ce carnet est nécessaire car il sert de liaison entre l'hôpital et votre médecin traitant.

## La sortie d'un mineur

Lors de la sortie, les mineurs ne peuvent être confiés qu'aux titulaires de l'autorité parentale ou tierce personne expressément autorisée par ces derniers et munie d'une pièce d'identité.

En cas de personne majeure désignée par les parents, cette dernière doit être mentionnée sur la fiche « sortie mineur » transmise au Bureau des Admissions et au service au moment de l'admission.

### N'oubliez pas...

Même pendant un court séjour, l'enfant ou l'adolescent trouvera un réconfort dans la présence d'objets qu'il affectionne ou qui le distrait.

-De quoi se distraire : lire, dessiner, jouer, écouter de la musique, ...

-Pas d'objet de valeur (*argent, bijoux*)

Les plus grands peuvent apporter leur téléphone portable, tablette, ordinateur portable (sachez toutefois que ces objets restent sous votre responsabilité).

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



**Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



**La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

# Usagers, vos droits

## Charte européenne de l'enfant hospitalisé

### Principes généraux

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. » (UNESCO)

## Un enfant à l'hôpital, c'est l'affaire de tous.

Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

- 
- 1) **L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison**, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 
- 2) **Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents** ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 
- 3) **On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant** et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 
- 4) **Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins**, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 
- 5) **Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions** concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.
- 
- 6) **Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes**. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 
- 7) **L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques**, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 
- 8) **L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille**.
- 
- 9) **L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins** à chaque enfant.
- 
- 10) **L'intimité de chaque enfant doit être respectée**. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

